

Christopher Armitage

Henkilöautojen huollon prosessin uudistaminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

23.3.2016

Tekijä Otsikko	Christopher Armitage Henkilöautojen huollon prosessin uudistaminen
Sivumäärä Aika	27 sivua 23.3.2016
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Autosähkö
Ohjaajat	Lehtori Pertti Ylhäinen Korjaamopäällikkö Petri Henriksson, Volkswagencenter Espoo
<p>Tässä insinöörityössä tarkastellaan Volkswagen Center Espoon huollon prosessiin liittyviä ongelmakohtia ja niitä korjaavia ratkaisuja. Huollon prosessia havainnoitiin ajanvarauksesta aivan auton luovuttamiseen ja jälkiseurantaan saakka.</p> <p>Ensimmäiseksi selvitettiin huollon prosessin ongelmakohdat jokaisessa prosessin vaiheessa. Huollon prosessi käytiin moneen kertaan läpi työskennellessä työnjohtajana ja samalla tarkasteltiin sen toimivuutta. Havaintojen perusteella selvisi, että ongelmakohdat liittyvät ajanvaraukseen, asiakkaiden tiedotukseen ja työnjohtajien epätietoisuuteen autoon tehdyistä töistä.</p> <p>Insinöörityön tuloksena saatiin kehitettyä täysin uusi huollon prosessi, joka jakaa henkilöautokorjaamon kahteen tehokkaasti toimivaan huoltoryhmään. Huollon prosessin uudistaminen parantaisi asiakastyytyväisyyttä, lisäisi työnjohtajien osaamista sekä tasaisi työnjohtajien työmäärää.</p> <p>Suunniteltujen huoltoryhmien on tarkoitus toimia itsenäisesti, mutta tukien samalla toista ryhmää. Oman ryhmän työnjohtajien suositellaan olevan päivän aikana enemmän yhteydessä toisiinsa ja toimivan ryhmänä.</p>	
Avainsanat	Henkilöauto, huollon prosessi, uudistaminen, asiakastyytyväisyys

Author Title	Christopher Armitage Renewal of the Passenger Car ServicePprocess
Number of Pages Date	27 pages 23 March 2016
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	Automotive Electronics Engineering
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Petri Henriksson, Workshop Manager
<p>The objective of this Bachelor's thesis was to renew the passenger cars service process in Volkswagen Center Espoo. The service process was examined from the very beginning to the end.</p> <p>Firstly the problematic parts of the process were mapped out in every aspect of the process. The biggest problems were found in the making of service appointments, information flow to the customer and service advisors' lack of knowledge what had been done to the customers' car.</p> <p>As a result of this thesis a new service process was developed for Volkswagen Center Espoo. The new service process consists of two maintenance groups that work efficiently together. The renewal of the service process will improve customer satisfaction, service advisors' technical knowledge and level out the work load of the service advisors.</p> <p>New service groups that have been planned are supposed to work independently but still support each other. The service advisors of the same group are recommended to be more connected to each other during the day to ensure a well working process.</p>	
Keywords	passenger car, service process, renewal, customer satisfaction

Sisällys

Termit

1	Johdanto	1
2	Yritys	2
3	Nykyinen huollon prosessi	3
3.1	Työn ajanvaraus ja valmistelut	4
3.2	Työn vastaanotto	9
3.3	Työn tekemien	11
3.4	Työn laskuttaminen ja valmistelu noutoa varten	12
3.5	Laadunvalvonta ja työn luovuttaminen	13
3.6	Jälkiseuranta ja asiakastyytyväisyys	14
4	Huollon prosessin ongelmakohdat	17
4.1	Vääränlaisten varausten teko mekaanikkojen kalenteriin	17
4.2	Asiakkaan epätietoisuus tarvittavista lisätöistä	17
4.3	Työnjohtajan epätietoisuus mitä autolle on tehty	18
4.4	Työnjohtajien epätasainen työmäärä ja vastuu	19
4.5	Työnjohtajien taukojen päällekkäisyys	19
4.6	Mekaanikkojen tekemät huolimattomuusvirheet	20
4.7	Huollon prosessin toiminnan vaikutus asiakastyytyväisyyteen	20
5	Huollon prosessin uudistusehdotukset	21
5.1	Ajanvarausten parantaminen	22
5.2	Saapumistarkastus	23
5.3	Henkilökohtainen palvelu ja tiedottaminen	24
5.4	Työmäärän ja vastuun jakaminen	24
5.5	Jälkitarkastus	25
5.6	Koulutukset	26
5.7	Taukojen suunnittelu	26
6	Asiakastyytyväisyyden nostaminen uudella huollon prosessilla	27
7	Yhteenveto ja päätelmät	27

Termit

ARMI	Asiakastietojärjestelmä
CSS	Customer Satisfaction Survey (asiakastyytyväisyysanalyysi)
DISS	Takuu- ja vastaantulojärjestelmän tietojenkäsittelylomake
ElsaPro	Ajoneuvojen tehtaan tietokantajärjestelmä
Solteq AS	Huollon ajanvarausjärjestelmä
CD400	Korjaamojärjestelmä

1 Johdanto

Tämä insinöörityö tehdään Volkswagen Center Espoon kanssa yhteistyössä. Asiakaspalvelu on yksi tärkeimmistä osa-alueista Volkswagenien merkkihuolloissa, mikä näkyy selvästi Volkswagen Center Espoon huollon prosessissa. Asiakastyytyväisyyttä pyritään parantamaan jatkuvasti, ja se on olennaisen tärkeää korjaamon toiminnalle. Tyytyväinen asiakas palaa huollattamaan autonsa samaan paikkaan.

Huollon prosessi koostuu monesta osa-alueesta, jossa voidaan vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen, kuten huollon ajanvaraus, työnvastaanotto, auton huolto, lisätöiden myynti ja työn luovutus. Näissä kaikissa vaiheissa on hyvin tärkeää saada asiakkaalle sellainen käsitys, että hänen tarpeitaan kuunnellaan ja hänen autonsa on ammattilaisten käsissä.

Tämän insinöörityön tavoitteena on kartoittaa huollon prosessin ongelmakohdat ja kehittää näille ongelmille ratkaisut. Huollon prosessin uudistukselle havaittiin tarve maahan-tuonnin ja Volkswagenin tehtaan henkilöstön vieraillessa Volkswagen Center Espoossa. Insinöörityö kehittää henkilöautojen huollon prosessia vanhasta uuteen tehokkaampaan prosessiin. Huollon prosessi tullaan käynnistämään kokonaan uudestaan ja monien työntekijöiden työnkuva tulee muuttumaan ja tasaamaan työnjakoa sekä vastuuta työntekijöiden kesken.

Insinöörityössä tarkastellaan Volkswagen Center Espoon huollon prosessiin liittyviä ongelmakohtia ja niitä korjaavia ratkaisuja. Huollon prosessia havainnoitiin ajanvarauksesta aivan auton luovuttamiseen ja jälkiseurantaan saakka. Huollon prosessia tutkittiin työskentelemällä prosessin parissa päivittäin ja samalla tekemällä havaintoja ongelmakohdista.

Insinöörityön tekijä on työskennellyt 10 kuukautta Volkswagen Center Espoossa työnjohtajana. Hänelle huollon prosessi on tuttu ja hän on havainnut prosessin ongelmakohdat. Insinöörityön esittämät muutokset on tarkoitus ottaa käytäntöön korjaamon huollon prosessissa. Insinöörityössä tarkastellaan muutoksen tuomia etuja ja haittoja korjaamon toiminnassa.

2 Yritys

Volkswagen Center Espoo on osa VV-Autotalot Oy:tä, joka on VV-Auto Groupin tytäryhtiö. VV-Auto Group toimii taas Keskon alaisuudessa ja muodostaa Kone Keskon kanssa auto- ja konekaupan osuuden Keskon organisaatiossa.

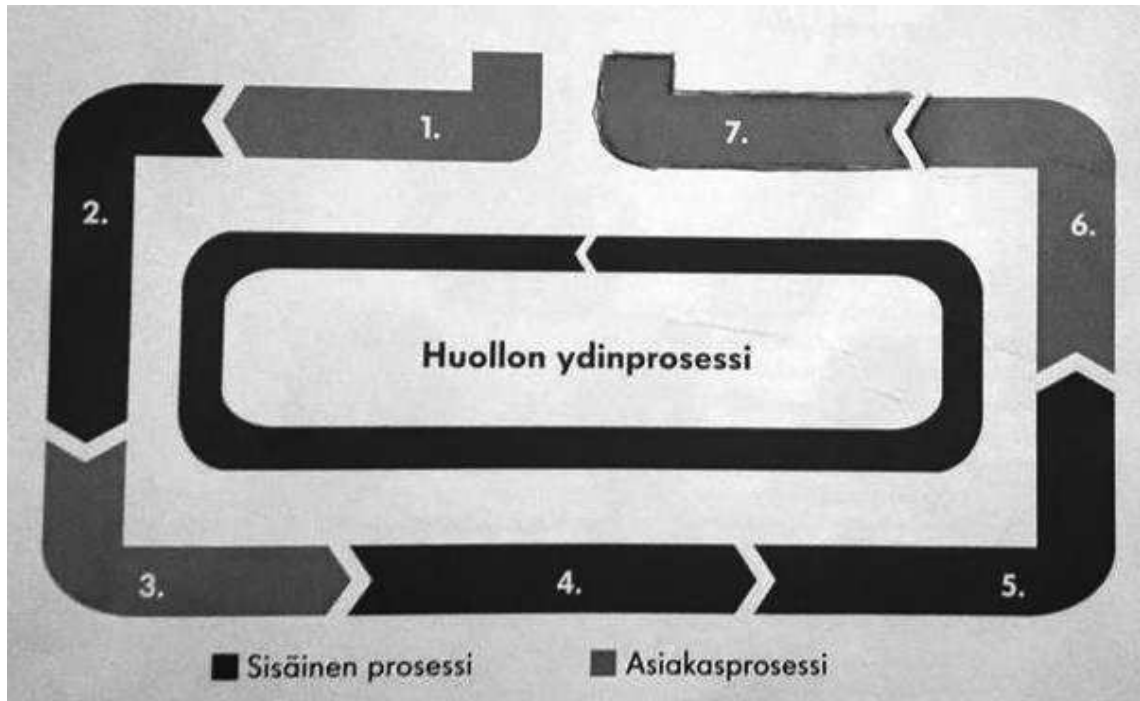
VV-Auto Group Oy maahantuo suomeen Volkswagen-, Audi- ja SEAT-henkilöautoja sekä myös Volkswagen-hyötyautoja. VV-Auto Group oy tuo maahan myös MAN kuorma- ja linja-autoja. VV-Autotalot on taas keskittynyt Audi-, SEAT- ja Volkswagen VV-Autotalojen ydinliiketoiminta toimii Helsingissä, Espoossa, Vantaalla ja Turussa. [1]

Volkswagen Center Espoossa henkilöautojen yleiskorjaamon puolella työskentelee 8 työnjohtajaa, 3 puhelinhuoltopalvelijaa, korjaamopäällikkö ja 16 mekaanikkoa, joista 4 on vaativien töiden osaajia, 2 varustelijaa, 6 huoltomekaanikkoa ja 4 online-varausjärjestelmän mekaanikkoa.

Työnjohtajista 2 on hallityönjohtajia, jotka työskentelevät mekaanikojen kanssa korjaamon hallissa. Loput työnjohtajista toimivat asiakaspalvelutehtävissä huollonvastaanottotiskeillä ja auttavat hallityönjohtajia tarvittaessa. Puhelinhuoltopalvelijat työskentelevät omassa työtilassaan, jossa he pääsääntöisesti ottavat asiakkaiden tilauksia vastaan puhelimitse ja käsittelevät asiakkaiden tekemät internethuoltovaraukset. Online-varausjärjestelmän mekaanikot tekevät asiakkaiden internetin välityksellä varaamia huoltoja.

3 Nykyinen huollon prosessi

Seuraavaksi käydään läpi henkilöautojen huollon prosessin jokainen vaihe, mistä selvää, miten korjaamo toimii ja miten asiakkaan auton korjaamisen prosessi etenee. Kuvasta 1 nähdään yksinkertaistettu prosessi.



Kuva 1. Huollon ydinprosessi [2]

1. Ajan varaus – kuuntele, kysy ja kirjaa ylös
2. Valmistelevalat työt – työn ja osien varaus
3. Vastaanotto – auton vastaanotto ja työn vahvistaminen
4. Korjaus- /huoltotöiden suoritus – oikein ja täydellisesti
5. Laadunvalvonta – tarkastus yksityiskohtia myöten
6. Auton luovutus ja laskutus – huoltotöiden ja laskun selvittäminen
7. Jälkiseuranta – asiakastyytyväisyyden seuranta

3.1 Työn ajanvaraus ja valmistelut

Koko huollon prosessi lähtee liikkeelle siitä, että asiakkaalle tulee tarve varata autolleen korjaus- tai huolto aika eli tehdä työtilaus. Asiakas voi itse päättää, varaako hän huoltoajan internetvarausjärjestelmän kautta, puhelimitse tai käymällä huoltoliikkeessä. Suurin osa ajanvarauksista tulee puhelimitse, toiseksi yleisimmin se tehdään internetjärjestelmän kautta, ja järjestelmien kehityksen ansiosta harva tulee tekemään enää varauksia paikan päälle. Kuitenkin monissa tapauksissa vaikka asiakas olisi tehnyt tilauksen internetvarausjärjestelmän kautta, joudutaan hänelle soittamaan, jotta saadaan kaikki tarvittava tieto varausta varten. Ainoastaan asiakkaiden internetin välityksellä varaamat huollot varataan online-varausjärjestelmän mekaanikkojen kalenteriin, jottei tulisi päällekkäisiä varauksia ja tilatut työt saadaan varmasti tehtyä.

Asiakkaan tehdessä varausta häneltä kysytään ensimmäisenä auton rekisterinumero, josta saadaan selville auton tarkat tiedot. Joissakin tapauksissa, esimerkiksi jos auto on tuotu ulkomailta, auton tietoja ei löydy rekisterinumerolla. Tällöin asiakkaalta kysytään auton alustanumero, josta saadaan auton tiedot selville, ja auto voidaan yhdistää uuteen rekisterinumeroon. Tämän jälkeen tarkistetaan auton tiedoista omistajatiedot ja se, vastaavatko ne asiakkaan yhteystietoja. Jos eivät täsmää, pitää uudet yhteystiedot päivittää ARMIin (kuva 2). ARMI-järjestelmässä jokaisella asiakkaalla on oma asiakasnumero, jonka avulla yhteystiedot yhdistetään ajoneuvoon. Yhteystiedot voidaan kysyä asiakkaalta tai katsoa Trafi-järjestelmästä. Trafin järjestelmällä saadaan varmistettua auton omistaja, ja sitä käytetään apuna jokaista työtilausta tehdessä. Trafi on Suomen ajoneuvojen tietokanta (kuva 3).

ID: 561107 Luotu: 16.6.2015 15:34 Tekijä: Kock Nora

Sukunimi: * Armitage Etunimi: * Christopher

Puhelinnumero: * 0407454317 Puhelinnumerotyyppi: Matkapuhelin Henkilötunnus:

Osoite: * Itsehallintotie 1 D 91 Tyypit: * Koti

Postinumero: * 02600 Postitoimipaikka: * Espoo Maa: * Suomi

Asiakastyypit: Asiakas Asiaksluokka: --- Toivottu yhteydenottotapa: ---

MUISTA KYSYÄ MARKKINOINTILUVAT! (esim: saammeko lähettää teille tietoa tuotteistamme ja palveluistamme sähköpostilla/tekstiviestillä?):

Sähköposti: * Kyllä SMS: * Ei

Puhelin: * Ei Kirjeposti: * Kyllä

☒ Markkinointilupa kysytty ☐ Ei tyytyväisyyskyselyitä

Kuva 2. ARMI-asiakastietojärjestelmä

Huoltoneuvojan työpöytä

VV-AUTO Varustelu ▾ Varaosat ▾ Huolenpitosopimus ▾ Huoltoliidit Takuutiketit

Hae tietoja TraFi:ltä

TraFi:ltä ajoneuvolle aiemmin haetut tiedot (ei kyselymaksua)

Näytä Historia tiedot (Ajoneuvon perustiedot sekä omistajahistoria) 17.3.2016 10:59:28

Maahantuonnin ajoneuvotiedot (ei kyselymaksua)

Alustanumero	Komissionumero	Rekisterinumero
Näytä [redacted]	[redacted]	[redacted]

Historia tiedot (Ajoneuvon perustiedot sekä omistajahistoria) 17.3.2016 10:59:28 (TraFi)

Tunnus

Rekisteritunnus	[redacted]
Alustanumero	[redacted]

Ajoneuvo

Ajoneuvoluokka	Henkilöauto
Merkki	Volkswagen
Mallimerkintä	4D GOLF HATCHBACK 4MOTION 2.0TDI-1K-4X4/258
Tila	Rekisterissä
Ajoneuvon käyttö	Yksityinen

Kuva 3. Trafi-järjestelmä (kuva muokattu asiakastietojen yksityisyyden säilyttämiseksi)

Kun asiakastiedot on päivitetty ja yhdistetty auton tietoihin, päästään tekemään ajanvarausta. Suurin osa ajanvarauksista koskee auton määräaikaishuoltoa tai asiakkaan havaitsemaa vikaa autossaan. Selvitetään siis, millaisesta ajanvarauksesta on kyse. Volkswagen Center Espoossa ajanvaraukset tehdään suoraan mekaanikon kalenteriin. Varausajan pituus riippuu työn laajuudesta, ja osa töistä voidaan varata vain tietyille mekaniikoille riippuen työn vaativuudesta. Esimerkiksi sähkö- ja vaihteistotyöt varataan vaativien töiden mekaniikoille. Normaalit määräaikaishuollot voi varata kenelle tahansa huoltomekaniikolle.

Jos autoon ollaan varaamassa määräaikaishuoltoa, tarkistetaan ensimmäiseksi huoltoneuvojan työpöydältä, mikä huolto on tehty viimeksi kyseiseen autoon (kuva 4). Jos autoa ei ole huollettu merkkiliikkeessä aikaisemmin, niin huoltohistoriaa ei näe huoltoneuvojan työpöydältä ja se pitää selvittää asiakkaalta tai huoltokirjasta. Huoltohistorian selvittyä voidaan autoon katsoa tarvittava huolto ja sen kustannusarvio. Tämän jälkeen asiakkaalta kysytään lisätöistä, esimerkiksi pyyhkijöiden vaihdosta, katsastuspalvelusta tai palaneiden polttimoiden uusinnasta. Kun autoon tehtävä huolto on päätetty ja kustannusarvio on saatu selville, tarkistetaan ElsaPro-ohjelmasta, onko autolle avoimia laadunparannuskampanjoita, jotka voidaan tehdä huollon tai korjauksen yhteydessä (kuva 5). ElsaPro on tehtaan autokantajärjestelmä, jossa näkyy kaikki auton avoimet kampanjat, korjausohjeet ja työvaihteet.



Kuva 4. Huoltoneuvojan työpöytä

Kuva 5. ElsaPro-järjestelmä

Tämän jälkeen siirrytään Solteq AS -järjestelmään, jossa tehdään varaus mekaanikolle (kuva 6). Nyt tiedetään auton tiedot ja tarvittava huolto tai korjaus, jonka mukaan varataan tarvittava aika mekaanikolle. Tehdessä varausta mekaanikon kalenteriin pitää olla tarkkana, että varaa tarpeeksi aikaa, ettei sovitusta aikataulusta venytä. Ei myöskään pidä varata liian pitkää aikaa, niin että mekaanikko joutuu odottamaan tekemättä mitään, mikä johtaa tehokkuuden laskemiseen. Kun asiakkaan kanssa on saatu sovittua tarkka aika auton korjaamiselle, hänen kanssa käydään työtilaus läpi ja varmistetaan, ettei ole mitään lisättävää.

Huollon ajanvaraus 3.11-B Käsittelemättömiä online-varauksia 6 VV-Autotalot Oy EVPr42 [EV]

Kalenteri Viikkokalenteri Työtilaus Resurssikalenteri Haut ja muutokset Varustelu Tilannekuva

Poista valinnat Päivitä Varaa ajat

Viikko 11: 14.03.2016 - 19.03.2016

		ma 14.03.2016	ti 15.03.2016	ke 16.03.2016	to 17.03.2016	pe 18.03.2016
OnLine-ryhmä	Vuoro					
[Redacted]	Aamu3	7 / 7	7 / 7	7 / 7	6.5 / 6.5	6.5 / 6.5
[Redacted]	Aamu3	7 / 7	7 / 7	7 / 7	6.5 / 6.5	6.5 / 6.5
[Redacted]	Aamu2	2 / 7	5.5 / 7	2.5 / 7	5 / 7	3.5 / 7
[Redacted]	Aamu3	7 / 7	5 / 7	7 / 7	6.5 / 6.5	6.5 / 6.5
Yhteensä	Aamu3			2.5 / 7	6 / 7	5 / 7
Ryhmä_1	Vuoro					
[Redacted]	Aamu2	9 / 7	7 / 7	7 / 7	6.5 / 6.5	6.5 / 6.5
[Redacted]	Aamu3	7 / 7	9.75 / 7	7 / 7	6.5 / 6.5	6.5 / 6.5
[Redacted]	Aamu2	7 / 7	7 / 7	7 / 7	6.5 / 6.5	6.5 / 6.5
Ryhmä_1_Vaativa	Vuoro					
[Redacted]	Aamu3	6 / 6	6 / 6	6 / 6	4 / 6	6 / 6
[Redacted]	Aamu3	6 / 6	6 / 6	6 / 6	6 / 6	6 / 6
[Redacted]	Aamu3	6 / 6	6 / 6	6 / 6	6 / 6	4 / 4

Kuva 6. Solteq AS -ajanvarausjärjestelmä

Lopuksi asiakkaalta varmistetaan hänen tarpeensa huollon aikana: tarvitseeko asiakas sijaisautoa tai jääkö hän mahdollisesti odottamaan. Sitten asiakasta opastetaan auton tuomisesta, avaimista, parkkeeraamisesta ym., mikä helpottaa asiakkaan käyntiä korjaamolla.

Ajanvarauksen päätyttyä huoltoneuvoja tekee ElsaPro-ohjelmalla huoltoluettelon, josta mekaanikko käy läpi jokaisen kohdan huollon aikana (kuva 7). Huoltoluettelo takaa huollon laadun ja sen, että mekaanikko tekee tarvittavat työt, jotka liittyvät kyseiseen huoltoon. Seuraavaksi työtilaus tulostetaan varaosaosastolle, jossa varaosamyyjä tarkastaa listan ja myy sekä kerää tarvittavat osat työlle. Osien kerääminen ennakoon nopeuttaa huollon prosessia ja auttaa pysymään aikataulussa sekä pienentää mekaanikon työmäärää. Tarvittaessa varaosamyyjä tilaa osia ennakoon, jotta ne varmasti saapuvat ajoissa huoltoa tai korjausta varten.

Tapahtuma	Valmis	Pvm	Ajosuorite	Ajankohtainen pvm:ssä	Ajankohtainen km-määrässä	Suuritus
Jarrut ja kytkin: Jarrunsteen vaihto (toiminnan tarkas...)		2017-10	2017-10	--		<input checked="" type="checkbox"/>
Raitisilmasuodatin: Kotolon puhdistus ja suodatinsuojan...		--	2016-10	60000		<input checked="" type="checkbox"/>
Raitisilmasuodatin aktiivihiehillä: Kotolon puhdistus j...		--	2016-10	60000		<input checked="" type="checkbox"/>
Sytytystulpkien uusinta		--	2018-10	60000		<input checked="" type="checkbox"/>
Sytytystulpkien uusinta		--	2018-10	60000		<input checked="" type="checkbox"/>
Ilmansuodatin: kotolon puhdistus ja suodatinsuojan uu...		--	2020-10	90000		<input checked="" type="checkbox"/>

Maakohtaiset lisätyöt/ asiakkaan erikoistoivotukset

Korjaamokohtaiset lisätyöt

Tämänhetkinen km-määrä: Siirrä tähän tehtävään: Työvaiheet

Arvio seuraavasta huollosta

< Takaisin Luo Peruuta

Kuva 7. Huoltoseloste

3.2 Työn vastaanotto

Henkilöautoasiakkaan saapuessa korjaamolle, hän ottaa vuoronumeron henkilöautojen huollon puolelle. Tämän jälkeen hänet kutsutaan tiskille vuoronumerolla, jossa työnjohtaja ottaa hänet vastaan. Ensimmäisenä asiakkaalta kysytään auton rekisterinumero,

joka syötetään Solteq CD400 -järjestelmään (kuva 8). CD400- järjestelmässä varaus näkyy työtilauksena, josta se muutetaan ensimmäisenä työmääräykseksi. Työmääräyksestä tarkistetaan asiakkaan ja auton tiedot, jotka vielä päivitetään tarvittaessa. Sitten asiakkaan kanssa käydään työmääräys läpi kysyen samalla tarvittavia tarkennuksia tilattuihin töihin ja kerrotaan kustannusarvio. Asiakkaalta vielä tiedustellaan, onko hän havainnut jotain vikoja autossa tai muuta, mitä haluaisi tutkittavan samalla, kun auto on korjaamolla; tässä vaiheessa ne lisätään työmääräykseen.

DK001K1 Hakuavaimet

Työtil./-määräys

Tilaaaja . . .F4

Lask.as.nro . F4

Rekisterinro . .

Merkki

Malli

Valmistenro . .

Kaupintanro . .

Saap. päivä . . 00.00.00

Ostotosite . . .

Sopimusnumero. .

Rajaukset

Tm.vast.ot.tj.F4

Luovuttaja tj.F4

OsastoF4

Enter=Valinta F4=Luettelo F12=Paluu F23=Syst.kom

F1=Hakuavaimet F3=Ulos F6=Luonti Val+F10=Rivit F9=Varauspyynnöt

Val2+F19=Hyvitys Val2+F20=Laskutus Val2+F21=Vo-myynti työlle F24=Muu

05/019

1902 - Istunnon aloitus on onnistunut.

\\EsSnv02.private.vv-auto.fi\EVPRT41 Käytössä

Kuva 8. Solteq CD400 -korjaamojärjestelmä

Samalla työnjohtaja pyrkii saamaan lisämyyntiä, kuten pyyhkijänsulkien ja polttimoiden vaihtoa, lasinpesunesteen täyttöä, litran öljypulloa ja muita sesongin mukaisia tarjouksia. Lisämyynnistä hyöttyy molemmat niin korjaamo kuin asiakaskin, sillä asiakas saa kaiken silloin yhdellä käynnillä. Myös tehtaan avoimet laadunparannuskampanjat tarkistetaan

ElsaPro-ohjelmasta ja niistä ilmoitetaan asiakkaalle, jos niitä on avautunut kyseiselle autolle. Lisätyöt ja laadunparannuskampanjat lisätään työmääräykselle, sillä yleensä kaikki nämä pystytään tekemään samalla korjaamokäynnillä.

Sitten kun työmääräys on saatu valmiiksi, se tulostetaan ja annetaan asiakkaalle käytäväksi läpi ja allekirjoitettavaksi. Allekirjoittamalla työmääräyksen asiakas antaa luvan tehdä sovitut työt autolleen. Tämän jälkeen työnjohtaja allekirjoittaa työmääräyksen ja kysyy asiakkaalta, onko hänellä jotain toiveita, milloin hän haluaisi autonsa takaisin. Aikataulu kirjataan työmääräykselle käsin ylös ja tarvittaessa tarjotaan asiakkaalle vaihtoehtoja kulkuneuvoa, kuten sijaisautoa huollon ajaksi. Asiakkaalta kysytään vielä, haluaako hän auton valmistusilmoituksen soitolla vai tekstiviestillä, ja tämä kirjataan työmääräykselle. Lisäksi asiakkaalta tiedustellaan, mihin hän on pysäköinyt autonsa, ja se merkitään selvästi näkyviin avainkorttiin, johon on kirjoitettu auton rekisterinumero. Asiakkaalle annetaan kopio työmääräyksestä sekä avainkortin toinen osa. Lopuksi asiakkaalle kerrotaan, että hän voi noutaa auton avainkorttia, työmääräystä tai henkilökorttia näyttämällä ja että hänelle ilmoitetaan, kun auto on valmis noudettavaksi.

Asiakkaan poistuttua tiskiltä työnjohtaja tulostaa työmääräyksen väliin loput tarvittavista dokumenteista eli aikaisemmin tehdyn huoltoselosteen, asiakastyytyväisyyskyselyn ja tarvittaessa erikoispesujen lapun. Erikoispesuja ovat esimerkiksi sisäpuhdistus ja auton käsinpesu; pesut suorittaa samoissa toimitiloissa toimiva alihankkija. Avaimet laitetaan samaan muovikuoreen, jotta koko paketti kulkee yhtenä kokonaisuutena ja vältetään turhilta sekaannuksilta.

Työmääräys toimitaan tämän jälkeen hallityönjohtajille, jotka työskentelevät mekaanikojen kanssa toisessa kerroksessa autokorjaamon hallissa. Siellä hallityönjohtaja jakaa työt mekaanikojen lokeroihin, josta mekaanikot noutavat heille varatut työt kalenteriin merkityssä järjestyksessä. Hallityönjohtaja pitää tarkkaa kirjaa, mitkä varatuista töistä ovat saapuneet ja mitkä ovat vielä tulossa.

3.3 Työn tekemien

Hallityönjohtaja on jakanut työt mekaanikojen lokeroihin, josta mekaanikot noutavat työnsä. Volkswagen Center Espoossa pyritään antamaan mekaanikoille hänelle varatut

työt, mutta aina se ei ole mahdollista. Hallityönjohtaja jakaa töitä sen mukaan, että mekaanikoille ei tule turhaa odotusta ja niin että työt pysyvät aikataulussa. Töiden jakoa hankaloittaa se, että koskaan ei voi olla varma, saapuuko asiakas ajallaan, tai on yllättäviä poissaoloja. Tärkeintä on kuitenkin, että kaikki työt tulevat tehtyä aikataulussa.

Kun mekaanikko on noutanut työnsä käy, hän itse hakemassa auton parkkipaikalta ja ajaa sen omalle nosturilleen, jossa aloittaa huollon tai korjauksen. Samalla mekaanikko leimaa itsensä työlle CD400-järjestelmään ja noutaa ennakkokerätyt varaosat varaosamyyjältä. Jos autoon tehdään huolto, seuraa mekaanikko valmiiksi tulostettua huoltoselostetta ja työmääräystä. Jos taas autossa on jokin vika, suorittaa mekaanikko vianmäärityksen ensimmäisenä. Jos mekaanikko havaitsee huollettavassa autossa lisätöitä tai kun mekaanikko on suorittanut vianmäärityksen, hän menee ensimmäiseksi varaosamyyjän luokse ja selvittää tarvittavien osien hinnan sekä saatavuuden. Tämän jälkeen mekaanikko kertoo hallityönjohtajalle, mitä autolle pitäisi tehdä. Hallityönjohtaja laskee tarkan kustannusarvion ja soittaa asiakkaalle. Asiakkaalle kerrotaan, mitä autolle pitäisi tehdä ja kuinka paljon maksaa. Samalla pyydetään lupa lisätöihin ja auton korjaukseen.

Luvan saatua mekaanikko hakee tarvittavat varaosat varaosamyyjältä ja jatkaa auton korjaamista. Kun mekaanikko on saanut auton valmiiksi, hän ajaa auton pesukadun läpi ja suorittaa autolle koeajon. Koeajon jälkeen mekaanikko vie täytetyn työmääräyksen hallityönjohtajalle laskutettavaksi ja ottaa lokerostaan seuraavan työn.

3.4 Työn laskuttaminen ja valmistelu noutoa varten

Auton valmistuttua mekaanikko tuo työmääräyksen ja auton avaimet hallityönjohtajalle. Hallityönjohtaja tarkistaa työmääräyksestä, että mekaanikko on tehnyt kaikki tilatut työt ja merkinnyt työmääräykseen selvästi lisätyöt. Tarvittaessa kysytään mekaanikolta vielä tarkennusta huollossa havaituille vioille ja muille työmääräyksen merkinnöille. Samalla hallityönjohtaja tarkistaa, että huoltokirja ja huoltoseloste on täytetty asianmukaisesti.

Asiakkaan toivoessa erikoispesuja, kuten sisäpuhdistuksen tai auton käsinpesun, toimitetaan auto tässä vaiheessa pesijöille. Aikaisemmin täytetty pesulappu annetaan pesi-

jöille, josta he näkevät, mikä pesu autolle suoritetaan ja mikä on auton toivottu valmistumisaika. Pesijä ajaa auton pesujen jälkeen parkkipaikalle ja toimittaa hallityönjohtajalle työmääräyksen sekä autonavaimet.

Hallityönjohtaja kokoaa laskun käyttämällä ElsaPro-ohjelmaa, josta löytyy tehtaan tarkat ohjeajat jokaiselle auton työvaiheelle ja jonka mukaan työt laskutetaan. Volkswagen Center Espoo noudattaa tehtaan ohjeaikoja laskutuksessa, vaikka työtä tehdessä kuluisikin enemmän aikaa; näin hinnat pysyvät samoina. Kun lasku on saatu rakennettua valmiiksi, tulostetaan työmääräyksen väliin kassalähete ja ilmoitetaan asiakkaalle auto valmiiksi hänen toivomallaan tavalla. Yksityisasiakkaiden pitää maksaa auto heti noudattaessa, sillä heidän ei ole mahdollista saada laskua toimitettuna kotiin. Yritys- ja leasingasiakkaille lähetetään pääsääntöisesti lasku, ellei asiakas halua erikseen sitä maksaa suoraan. Kun auto on ilmoitettu valmiiksi, toimitetaan työmääräys valmiiden töiden lokeroon.

Takuutöitä tehdessä laskutus tapahtuu hieman eritavalla. Ensiksi työnjohtaja täyttää tehtaan DISS-lomakkeen, joka on takuu- ja vastaantulo lomake. Takuutöiden laskutuksen hoitavat takuukäsittelijät, joita on Volkswagen Center Espoossa kaksi. Pääsääntöisesti takuutyöt laskutetaan vasta auton noutamisen jälkeen. Kuitenkin jos korjauskuluista osa menee asiakkaalle, niin laskutetaan hänen osuutensa ennen auton noutoa. Työnjohtaja rakentaa takuulaskun samalla tavalla kuin normaalin, mutta merkitsee sen takuukäsittelijän laskutettavaksi. Työmääräys toimitetaan takuukäsittelijälle, joka hoitaa takuuprosessin loppuun ja laskuttaa työn.

3.5 Laadunvalvonta ja työn luovuttaminen

Laadunvalvonta on tärkeä osa huollon prosessia sillä uusintakorjauksia samojen vikojen takia ei pitäisi tulla. Laadunvalvonta suoritetaan satunnaisesti valitulle valmiille työlle. Tarkastaja käy läpi työmääräyksen ja tarkastaa korjatut kohteet ja varmistaa samalla työn laadun, jotta asiakaan ei tarvitse tulla uudestaan ja hän pysyy tyytyväisenä. Jos virheitä havaitaan laadunvalvonnassa, niin tarkastaja käy havaitut virheet läpi mekaanikon kanssa ja sen vielä jälkeen työnjohtajan kanssa. Näin vältetään samoilta virheiltä tulevaisuudessa ja pyritään säilyttämään asiakaan luottamus korjaamon toimintaan.

Noutaessa autoa asiakas ottaa vuoronumeron ja hänet kutsutaan tiskille. Tiskillä asiakkaalta kysytään auton avainkorttia. Tämän jälkeen työnjohtaja noutaa työmääräyksen valmiiden töiden lokerosta. Lasku käydään vielä asiakkaan kanssa läpi, työnjohtajan kertoessa kaikki autolle tehdyt työt. Jos kyseessä on huolto, annetaan asiakkaalle mekaanikon täyttämä huoltoseloste. Asiakkaan kanssa käydään läpi vielä huollossa havaitut viat, joille varataan tarvittaessa uusi korjausaika. Asiakkaalle näytetään huoltokirjaan tehdyt merkinnät ja kerrotaan seuraavan määräaikaishuollon ajankohta. Jos autoon on tehty määräaikaishuolto, kerrotaan asiakkaalle, että hänen autossaan on liikkumisturva voimassa.

Liikkumisturva on valtuutettujen Volkswagen-huoltojen tarjoama matkanjatkumispalvelu. Liikkumisturva on voimassa, jos määräaikaishuolto on tehty valtuutetussa Volkswagen-liikkeessä, auton iästä riippumatta. Jos asiakkaan auto jättää teknisen vian takia tielle eikä vika ole itse aiheutettu, hän voi soittaa liikkumisturvan numeroon. Paikalle kutsutaan hinausauto ja jos autoa ei saa paikan päällä kuntoon, se hinataan veloituksetta lähimmälle Volkswagen-korjaamolle. Liikkumisturva kattaa tapauksesta riippuen vaihtoehtoisen kulkuneuvon tai yöpymispaikan asiakkaalle. Liikkumisturva on voimassa niin Suomessa kuin muualla maailmassa. [3]

Asiakas voi halutessaan maksaa tehdyt työt kortilla tai käteisellä. Asiakkaan suoritettua maksun häneltä kysytään, oliko hän tyytyväinen saamaansa asiakaspalveluun. Lopuksi asiakkaalle ojennetaan avaimet ja kerrotaan, mistä hän löytää autonsa.

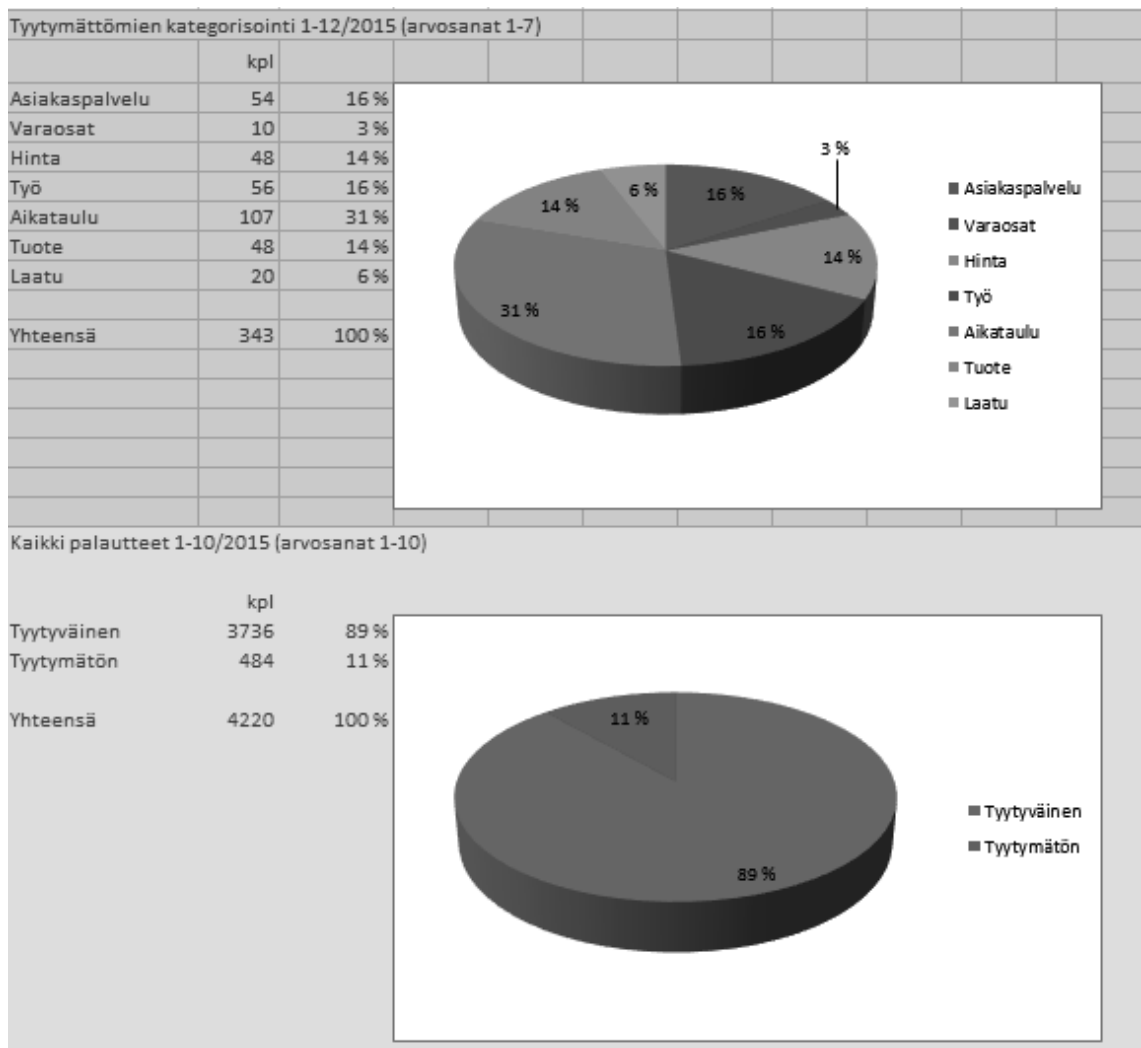
3.6 Jälkiseuranta ja asiakastyytyväisyys

Volkswagen Center Espoossa töiden jälkiseuranta ja asiakastyytyväisyys ovat yhdet tärkeimmistä asioista huollon prosessissa. Asiakkaan noudettua auton hänelle lähetetään tekstiviesti, jossa kysytään hänen tyytyväisyyttään saamaansa palveluun. Arvostelu tapahtuu asteikolla 1–10, minkä jälkeen voi vielä kirjoittaa avoimen kommentin. Kaikki palautteet tulevat ARMI-järjestelmään.

Jos asiakas vastaa kyselyyn alle 8 (tyytymätön), on työtä hoitanut työnjohtaja häneen henkilökohtaisesti yhteydessä ja selvittää, mitä olisi voinut tehdä paremmin. Tapauskohtaisesti asiakkaalle voidaan tarjota hyvitystä seuraavan huoltokäynnin yhteydessä, jotta saadaan asiakas pysymään tyytyväisenä. Asiakkaan arvostelu, kommentit ja syyt, minkä

takia asiakas ei ollut tyytyväinen, kirjataan ARMI-järjestelmään samoin kuin mahdolliset hyvitykset..

Huollon prosessin toiminnan kannalta jälkiseuranta on tärkeää, sillä siitä nähdään, kuinka hyvin prosessi toimii ja missä asioissa on parannettavaa. Näihin asioihin pyritään jatkuvasti reagoimaan, jotta asiakas jatkossakin jatkaisi korjaamon käyttöä ja ettei samoja virheitä tapahtuisi. Seuraavaksi esitetään kuva vuoden 2015 ARMI-järjestelmän tyytymättömien palautteiden syistä sekä siitä, kuinka suuri osa oli tyytyväisiä tai tyytymättömiä (kuva 9).



Kuva 9. Armi-järjestelmän asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset

Toinen jälkiseurantatapa on CSS-kysely (Customer Satisfaction Survey), jonka suorittaa ulkopuolinen yritys. CSS-kyselyn asteikko on -4–12, jossa -4 on huonoin ja 12 paras.

Kysely tapahtuu soittamalla asiakkaalle ja esittämällä useita korjaamokäyntiin liittyviä kysymyksiä. Kyselyn perusteella pystytään kartoittamaan asiakkaan kokonaistyytyväisyys, joka välitetään eteenpäin korjaamolle. CSS-kyselyiden tulokset vaikuttavat työnjohtajien provisiopalkkoihin, mikä motivoi pitämään asiakas tyytyväisenä koko huollon prosessin ajan.

4 Huollon prosessin ongelmakohdat

4.1 Vääränlaisten varausten teko mekaanikkojen kalenteriin

Viikoittain tulee eteen tilanteita, jossa mekaanikkojen kalentereihin on tehty vääränlaisia varauksia, jotka sekoittavat päivän työt. Virheelliset varaukset havaitaan usein vasta, kun auto tuodaan korjaamolle ja auto otetaan työn alle. Yleisin virhe huollonvarauksessa on mekaanikkojen kalenterien yli täyttäminen, eli varataan työlle liian vähän aikaa, jolloin mekaanikon kalenteriin kertyy liian monta tilausta. Tämä johtaa siihen, että töitä ei ehditä tekemään luvattujen aikataulujen puitteissa. Samoin varataan väärille mekaanikoille töitä, joita he eivät pysty kunnolla suorittamaan. Esimerkiksi sähkömekaanikon töitä varataan huoltomekaanikon kalenteriin, jolloin autolle ei saada tehtyä kunnon vikadiagnosia ja samalla kuormitetaan turhaan huoltomekaanikon päivää.

Väärät varaukset johtuvat yleensä siitä, ettei tiedetä kunnolla, kenelle työ kuuluisi varata eikä osata kunnolla arvioida työn laajuutta. Liian lyhyitä aikoja varataan usein vanhoille autoille, sillä ei osata kunnolla arvioida useita lisätöitä, joita todennäköisesti vanhemmille autoille joutuu tekemään.

4.2 Asiakkaan epätietoisuus tarvittavista lisätöistä

Kun asiakas tuo autonsa huoltoon, hänen oletuksensa yleensä on, että autoon ei tarvitse tehdä muuta kuin määräaikaishuolto. Kuitenkin usein autoista löytyy tehtäviä lisätöitä, joista asiakas ei ole tietoinen. Asiakkaalle ilmoitettaessa hänen autoonsa tehtävistä lisätöistä, herää asiakkaalle usein epäuskon tunne. Asiakas olettaa, että hänelle yritetään myydä ylimääräistä työtä, sillä hän ei itse ole havainnut mitään vikaa omassa autossaan. Jani Laakkonen on tutkinut lisätöiden määrää Volkswagen Center Espoossa vuonna 2013 [4, liite s.1]. Taulukosta 1selviää, että lisätöiden määrä on verrannollinen autolla ajettuihin kilometreihin nähden.

Yleensä hallityönjohtaja soittaa asiakkaalle autoon tehtävistä lisätöistä. Asiakas ei ole tavannut soittajaa, sillä eri työnjohtaja on ottanut työn vastaan ja näin asiakas ei voi keskustella saman henkilön kanssa. Tästä voi jäädä asiakkaalle ikävä tunne, sillä hän ei yhtään tiedä, kuka soittaja on ja palvelusta jää uupumaan henkilökohtainen palvelu.

Taulukko 1. lisätöiden määrä suhteessa auton kilometrilukemaan [4, liite s.1]

Noin 15 000 km ajettuja autoja	10 kpl	Lisätöitä keskimäärin 0 h
Noin 30 000 km ajettuja autoja	31 kpl	Lisätöitä keskimäärin 0 h
Noin 45 000 km ajettuja autoja	7 kpl	Lisätöitä keskimäärin 0,13 h
Noin 60 000 km ajettuja autoja	18 kpl	Lisätöitä keskimäärin 0,16 h
Noin 75 000 km ajettuja autoja	6 kpl	Lisätöitä keskimäärin 0,17 h
Noin 90 000 km ajettuja autoja	14 kpl	Lisätöitä keskimäärin 0,73 h
Noin 105 000 km ajettuja autoja	3 kpl	Lisätöitä keskimäärin 0,81 h
Yli 120 000 km ajettuja autoja	16 kpl	Lisätöitä keskimäärin 2,47 h

4.3 Työnjohtajan epätietoisuus mitä autolle on tehty

Autoa luovuttavalla työnjohtajalla usein ei ole tarkkaa tietoa, mitä autolle on tehty. Hän näkee vain asiat, jotka on kirjattu työmääräykselle. Tehdyt työt saattaa usein olla myös hyvin suppeasti kirjattu tai merkitty vain työvaiheet ylös. Kun auto luovutetaan asiakkaalle, ei työnjohtaja osaa tarkasti kertoa, mitä autolle on tehty. Tämä hankaloittaa auton luovutusta, kun asiakkaalle on tarkentavia lisäkysymyksiä tehtyihin töihin, esimerkiksi miksi osa rikkoutunut, minkä takia osa on tarvinnut vaihtaa tai oliko autossa muita vikoja. Näin tapahtuu sen takia, että mekaanikko on keskustellut vain hallityönjohtajan kanssa, joka ei välttämättä kiireessä ehdi rakentamaan laskua paremmin, niin että siitä saisi helpommin tehtyjen työn syyt selville.

Tämä luo asiakkaalle oletuksen, että korjaamolla ei kunnolla tiedetä, mitä autolle on tehty, vaikka hän on tuonut auton tämän takia merkkiliikkeeseen korjattavaksi. Työnjohtajien tekninen osaaminen vaikuttaa myös paljon tässä vaiheessa, sillä jos työnjohtajalla on hyvä tekninen osaaminen, hän osaa kuitenkin selittää tehdyt työt selkeämmin asiakkaalle.

4.4 Työnjohtajien epätasainen työmäärä ja vastuu

Volkswagen Center Espoossa on työmäärässä suuri ero työnjohtajien ja hallityönjohtajien välillä. Työnjohtaja, joka on tiskillä ottaa työt vastaan, kirjaa työmääräyksen ja luovuttaa autot takaisin asiakkaalle. Hallityönjohtajat taas hoitavat työnjaon, lisätöiden ilmoitukset asiakkaalle, aikataulutuksen ja hallin valvonnan.

Hallityönjohtajien päivät venyvät helposti ylitöiden puolelle, ja he kantavat kaiken vastuun tehdyistä töistä. Tiskillä olevat työnjohtajat taas välillä tuntevat, ettei heillä ole tekemistä ja ovat aina hankalissa tilanteissa yhteydessä hallityönjohtajiin, jotta hallityönjohtajat hoitaisivat nämä työt loppuun. Epätasainen työmäärä luo huonoa ilmapiiriä työpajalla ja vaikuttaa työntekijöiden jaksamiseen sekä työmoraliin. Tämä heijastuu suoraan asiakkaille autoon tehtävien lisätöiden epäselvyytenä ja vähäisinä ilmoituksina työn tilanteesta.

Työmääräyksiä jää usein laskuttamatta, sillä hallityönjohtaja ei ole ehtinyt muiden töiden ohella kokoamaan laskua loppuun ja tulostamaan käteiskuittia tai laskuttamaan työtä. Tällöin asiakkaan noutaessa autoa työnjohtaja joutuu kokoamaan laskun ja tarvittaessa tulostamaan käteiskuitin asiakkaan odottaessa. Työnjohtajan tehdessä työrivejä laskulle kuluu paljon aikaa, pidentää asiakkaiden jonotusaikaa huollon tiskeillä.

4.5 Työnjohtajien taukojen päällekkäisyys

Melkein päivittäin on havaittavissa tilanteita, jolloin moni työnjohtaja on joko tauolla tai syömässä samaan aikaan. Silloin voi pahimmillaan olla vain yksi työnjohtaja tiskillä ottamassa asiakkaita vastaan. Keskellä päivää on yleensä hiljaista asiakkaiden suhteen,

sillä autot tuodaan aamusta ja noudetaan illasta. Jos korjaamolle kuitenkin saapuu samanaikaisesti kolme asiakasta ja tiskillä on vain yksi työnjohtaja, ei yksi työnjohtaja voi palvella kaikkia yhtäaikaaisesti.

4.6 Mekaanikkojen tekemät huolimattomuusvirheet

Mekaanikoille sattuu helposti huolimattomuusvirheitä, kun kalenterit on varattu täyteen ja on kiire saada seuraava auto työn alle. Huolimattomuusvirheet johtavat uusintakäyn- teihin ja asiakastyytyvällisyyden laskemiseen.

Virheet johtuvat usein siitä, että mekaanikot yrittävät tehdä töitä mahdollisimman nope- asta. Mekaanikkojen palkat määräytyvät osittain sen mukaan, kuinka nopeasti ja kuinka monta työtä he saavat tehdyksi päivän aikana. Virheitä ei myöskään havaita, sillä me- kaanikkojen tekemiä töitä ei kukaan tarkasta ennen auton luovuttamista asiakkaalle. Ai- noastaan satunnaisia laaduntarkastuksia tehdään, eikä niillä voi kaikkia virheitä huo- mata. Myös liian vaativien töiden varaaminen mekaanikoille aiheuttaa virheitä, sillä vält- tämättä mekaanikolla ei ole tarpeeksi kokemusta näihin töihin eikä hän osaa tehdä ky- seistä työtä kunnolla.

4.7 Huollon prosessin toiminnan vaikutus asiakastyytyvällisyyteen

Heikkoon asiakastyytyvällisyyteen johtavat kaikki edellä mainitut seikat. Asiakastyytyvälli- syyttä laskevat myös paljon pitkät jonotusajat autoa tuodessa ja noutaessa sekä se, kun asiakas yrittää olla yhteydessä korjaamoon ja joutuu jonottamaan puhelinpalvelussa pit- kiä aikoja. Nämä ovat esillä useissa asiakkaiden huollon jälkeen lähettämissä ARMI-pa- lauteissa.

Pitkät jonot tiskille johtuvat siitä, että tiskillä olevat työnjohtajat joutuvat selvittelemään hallityönjohtajilta, mitä autoille on tehty tai muuten poistumaan tiskiltä, jolloin jonot kas- vavat ja asiakkaat joutuvat odottamaan. Puhelinpalvelun jonot taas johtuvat siitä, että asiakkaat soittelevat kysyäksään auton tilannetta vähäisen informaatiokulun takia, ja näin ollen puhelinpalvelu ei pysty keskittymään tekemään huoltovaroituksia.

5 Huollon prosessin uudistusehdotukset

Seuraavaksi kuvataan, millainen olisi huollon prosessin uudistus sekä millaisia ratkaisuja on kehitetty korjaamaan prosessin ongelmakohdat. Ratkaisut on kehitetty samalla, kun on työskennelty huollon prosessin parissa ja huomattu, miten prosessia voitaisiin parantaa.

Henkilöautojen huollon prosessi jaettaisiin kahden ryhmän hoidettavaksi (huoltoryhmä A ja huoltoryhmä B). Kummassakin ryhmässä toimisi 4 työnjohtajaa, 2 vaativien töiden mekaanikkoa, 3 huoltomekaanikkoa, 2 online-ryhmän mekaanikkoa ja varustelija. Ryhmät toimisivat itsenäisesti, mutta kuitenkin tukien toista ryhmää tarvittaessa. Hallityönjohtajat työskentelisivät hallissa mekaanikojen kanssa, ja loput työnjohtajat työskentelisivät vuoroittain asiakaspalvelutehtävissä aamu- ja iltavuorossa.

Huoltoryhmän työnjohtajat olisivat vastuussa oman ryhmänsä töistä tasapuolisesti. Vaikka olisi vain yksi hallityönjohtaja ja kolme työnjohtajaa per ryhmä, niin työt jakautuisivat tasaisemmin, sillä aamuvuoro (7–15) siirtyisi iltavuoron (10–18) saavuttua asiakaspalvelutehtävistä tiskiltä hallityönjohtajien avuksi. Työn vastaanottaja olisi myös vastuussa ilmoittamisesta asiakkaalle häneen autoonsa liittyvistä lisätöistä ja asiakkaan ajan tasalla pitämisestä. Näin saataisiin asiakkaaseen henkilökohtaisempi kontakti ja palvelu.

Huoltoryhmän työnjohtajat oppivat tuntemaan ryhmänsä mekaanikojen taidot, mikä johtaisi parempien varausten tekoon sekä luottamukseen työnjohtajan ja mekaanikon välillä. Pienempää ryhmää on myös helpompi hallinnoida ja luoda ryhmähenkeä. Työnjohtajat pystyvät helpommin toimimaan ryhmänä ja käymään seuraavan päivän työt läpi edellisenä päivänä ja näin ennakoimaan töiden valmistelut. Kaikki ryhmän työnjohtajat pitävät kirjaa ryhmänsä varatuista töistä, jotka ovat saapuneet, ja informoivat muita työnjohtajia töiden tilanteista. Yleinen tiedottaminen ryhmän sisällä tapahtuu ryhmän oman sähköpostilistan välityksellä ja puhelimitse. Samalla yleinen osaaminen lisääntyy, sillä työnjohtajat eivät ole sidottuja ainoastaan asiakaspalvelutehtäviin. Työnjohtajat työskentelevät hallityönjohtajan ohella mekaanikojen kanssa läheisemmin ja samalla saavat kartoitettua teknistä osaamista.

Saapumis- ja lopputarkastukset otetaan käyttöön. Saapumistarkastukset helpottavat asiakkaita huomaamaan autonsa lisätöiden tarpeen, kun taas lopputarkastuksilla saadaan minimoitua virheet.

Seuraavaksi käydään tarkemmin läpi parannusehdotuksia ja tilanteita, joissa uudistukset tulevat näkymään uudessa huollon prosessissa, ja kuvataan, miten ne vaikuttavat korjaamon toimintaan.

5.1 Ajanvarausten parantaminen

Kun korjaamo on jaettu kahteen huoltoryhmään, on jokaisen helpompi tehdä oikeanlaisia ajanvarauksia mekaanikkojen kalenteriin. Asiakkaan varatessa aikaa osaa työnjohtaja varata oikealle mekaanikolle huollon tai korjauksen, sillä hän tietää tarkasti mekaanikon osaamisen ja työntekonopeuden. Uuden järjestelyn mukaan työnjohtajat olisivat auttamassa hallityönjohtajia myös hallinpuolella. Tällöin työnjohtajat saavat tarkemman käsityksen siitä, kuka mekaanikko osaa mitäkin töitä ja millä nopeudella hän työskentelee.

Työnjohtajan varatessa aikaa hän kertoo asiakkaalle tarkan ajan, milloin asiakas tuo autonsa huoltoon ja milloin se on valmis. Samalla työnjohtaja ohjaa ottamaan vuoronumeron hänen ryhmänsä tiskille, jolloin asiakas saa jo ajanvarausvaiheessa henkilökohtaisempaa palvelua ja todennäköisesti asioi saman työnjohtajan kanssa myös autoa tuodessa.

Ajanvaraustilanteissa otetaan käyttöön Jani Laakkosen [4, liite s. 3] tekemä ajanvarausohjeistus, joka on päivitetty nykyisten mekaanikkojen tasolle (taulukko 2). Asiakkaalta kysytään ajanvaraustilanteessa myös, haluaisiko hän tehdä autolle saapumistarkastuksen ennen autonsa tuontia korjaamolle. Tästä kerrotaan tarkemmin seuraavassa luvussa.

Taulukko 2. Ajanvarausohjeistus, [4, liite s. 3]

	Online Ryhmä		Ryhmä 1			
	Asentaja 1	Asentaja 2	Asentaja 3	Asentaja 4		
Perushuolto/öljynvaihto	1	1	1	1		
Pieni LL	1,5	2	1,5	1,5		
Suuri LL	2,5	3	2,5	2,5		
	90TKM AJETUT +0,5			YLI 120TKM AJETUT +1,5		
Hammashihna (bensa)			3	2		
Hammashihna (diesel)			4	3		
Jarrunestehuolto	1	1	1	1		
Tuulilasin vaihto						
Katsastuspalvelu	1	1,5	1	1		
Jarrujen vaihto (akseli)	1,5	2	1,5	1,5		
Jakoketju (1,2 TSI)			2,5			
Jakoketju (1,4 TSI)			7,5			
Nelipyörämitta	1,5	2	1,5	1,5		
Alustatyöt	x	x	x	x		
Ilmastointi luvat	x	x	x	x		
DSG-vaihteiston työt (kytkimen- ja mekatronikin vaihtotyöt)						
Täydennysvaiheet						
Jarrunesteet	0,5	0,5	0,5	0,5		
Sytytystulpat	0,5	0,5	0,5	0,5		
Vaihteistoöljyt	0,5	0,5	0,5	0,5		
Hallex-kytkimenöljyt	0,5	0,5	0,5	0,5		

5.2 Saapumistarkastus

Ajanvarauksessa kysytään, haluaisiko asiakas autollensa tehtävän saapumistarkastuksen ennen autonsa huoltamista. Jos asiakas haluaa saapumistarkastuksen, sovitaan hänen kanssaan tarkka aika, milloin hän tuo autonsa korjaamolle, jolloin työnjohtaja on jo odottamassa häntä valmiina.

Saapumistarkastuksessa työnjohtaja lähtee asiakkaan kanssa korjaamonhallin puolella olevalle nosturille. Nosturilla asiakkaan auto nostetaan ilmaan ja tarkastetaan asiakkaan toiveiden mukaan korjauskohteita autosta ja samalla myös käydään läpi yleisimmät lisätyökohteet. Esimerkiksi tarkastetaan jarrut, tukivarsien kumitiivisteet ja jousitus. Tällöin asiakas on tietoinen jo ennen huoltoa autoonsa tarvittavista lisätoista eivätkä tule hänelle yllätyksenä. Työnjohtaja laskee samalla kustannusarviot korjauksille ja sopii asiakkaan kanssa saapumistarkastuksen yhteydessä, korjataanko kyseiset viat samalla käynnillä. Tarvittaessa varataan töille uusi aika tai ilmoitetaan uusi noutamisaika autolle.

Saapumistarkastuksessa työnjohtajan on myös helppo myydä autolle lisätöitä, kuten pyyhkijänsulkien vaihto, takakontin kaukalomatto tai uudet renkaat, jos nykyiset näyttävät vaihtokuntoisilta. Tällöin asiakas saa sen kuvan, että hänen autostaan ja turvallisuudesta pidetään hyvää huolta korjaamalla ja hänen autonsa on ammattilaisten käsissä.

5.3 Henkilökohtainen palvelu ja tiedottaminen

Huoltoryhmien avulla pystytään tehostamaan asiakkaan henkilökohtaista palvelua. Työnjohtaja, joka ottaa työn vastaan aamulla, hoitaa sen eteenpäin hallityönjohtajalle ja siitä mekaanikolle. Kun työ etenee, hallityönjohtaja selvittää mekaanikolta tarvittavat lisätyön tarpeet ja ilmoittaa ne eteenpäin auton vastaanottaneelle työnjohtajalle. Kyseinen työnjohtaja sitten laskee kustannusarvion ja ilmoittaa tästä asiakkaalle. Asiakas osaa näin ollen yhdistää puhelimesta olevan työnjohtajan samaan henkilöön, joka on ottanut aamulla työn vastaan.

Samalla auton vastaanottanut työnjohtaja pysyy paremmin tietoisena, mitä autolle on tehty, mikä helpottaa huomattavasti auton luovuttamista, kun työ on valmis. Ei tule enää tilanteita, joissa työnjohtaja joutuu itse arvailemaan, mitä autolle on oikeasti tehty. Tarvittaessa työnjohtaja on selvittänyt jo kaikki asiat, jotka ei ole hänelle selviä työmääräyksen perusteella.

Asiakas saa näin paljon ammattitaitoisempaa palvelua, eikä mitään jää epäselväksi. Jos auto ei valmistu ennen kuin työtä hoitaneen työnjohtajan työvuoro loppuu, hän informoi toista työnjohtajaa kyseistä työstä ja ilmoittaa asiakkaalle, että nyt toinen työnjohtaja ottaa työn hoitaakseen ja on yhteydessä häneen tarvittaessa.

5.4 Työmäärän ja vastuun jakaminen

Huoltoryhmien tarkoituksena on myös tasata työnjohtajien ja hallityönjohtajien epätasaista työmäärää sekä vastuuta.

Työnjohtaja, joka ottaa työn vastaan, ottaa myös samalla kyseisen työn hoitaakseen ja omalle vastuulleen. Hallityönjohtajat ovat vastuussa hallissa tapahtuvista töistä ja työnjohtajat taas asiakkaiden tiedottamisesta ja työtilanteen selvittelystä sekä laskutuksesta.

Työtä hoitava työnjohtaja laskee kustannusarviot ja takuutapauksissa hoitaa takuukyselyt, sekä työmääräyksen valmiiksi tekemisen takuukäsittelijöille.

Aamuvuorossa tekevätyönjohtaja siirtyy iltavuoron saavuttua hallityönjohtajan avuksi hallin puolelle. Tällöin hän pysyy selvillä työn tilanteesta ja pystyy ilmoittamaan asiakkaalle tarvittavista lisätöistä mahdollisimman pian. Näin työmäärän jako tasaantuu tasaisemmin ja kukaan ei joudu tekemään ylitöitä.

5.5 Jälkitarkastus

Jälkitarkastuksen tarkoitus on vähentää, ellei kokonaan poistaa mekaanikkojen tekemät huolimattomuusvirheet. Satunnaisesti tehtävät työnlaatutarkastukset supistavat virheiden määrää mutta eivät poista niitä kokonaan.

Työnjohtaja tai hallityönjohtaja tarkastaa aina mekaanikon tekemät työt, oli kyse sitten huollosta tai korjauksesta. Jokainen mekaanikon tekemä työvaihe käydään mekaanikon kanssa läpi, ja lopuksi työnjohtaja kuittaa työmääräykseen, että hän on tarkistanut työn ja näin ollen ottaa vastuun jälkikäteen tapahtuvista kyseiseen työhön liittyvistä reklamaatioista. Jos kuitenkin havaitaan, että mekaanikko tekee huolimattomuusvirheitä, täytetään mekaanikon kanssa lomake, josta selviää, mitä hän on tehnyt ja miksi virhe syntynyt. Tämä lomake toimitetaan esimiehelle, ja jos huolimattomuusvirheitä alkaa tulemaan samalle mekaanikolle usein, niin aloitetaan toimenpiteet, annetaan esimerkiksi varoitus mekaanikolle.

Jälkitarkastukset pienentävät jonkin verran mekaanikkojen työtehokkuutta, sillä mekaanikot joutuvat odottamaan, että hallityönjohtaja tulee tarkastamaan heidän tekemänsä työn. Mekaanikot voisivat samanaikaisesti olla jo aloittamassa seuraavaa työtä. Jälkitarkastuksilla saataisiin kuitenkin varmistettua, ettei auto joudu tulemaan uusintakorjaukseen saman vian takia. Uusintakorjauksista pyritään pääsemään kokonaan eroon, sillä ne syövät mekaanikon tehokkuutta paljon. Uusintakorjaukset eivät yleensä tuota korjaamolle yhtään rahaa, ja mekaanikko voisi saman ajan käyttää toisen auton korjaamiseen, josta korjaamo saisi rahaa.

5.6 Koulutukset

Autoalalla tulee koko ajan uusia malleja ja uudistuksia autoihin, joten on tärkeää, että työnjohtajat tuntevat uusimpien autojen tekniikan. On siis tarpeellista järjestää työnjohtajille lisää koulutuksia uusista automalleista ja käyttöjärjestelmistä. Tämä helpottaa työskentelyä mekaanikkojen kanssa niin kuin myös asiakkaiden neuvomista.

Teknisen osaamisen puolella on myös parannettavaa joidenkin työnjohtajien osalta. Tähänkin ongelmaan auttavat mallikohtaiset koulutukset. Työnjohtajien olisi myös hyvin suotavaa itse opiskella online-oppimismateriaaleja, sekä perehtyä tekniseen osaamiseen enemmän, jos aikaisempi koulutus ei sitä ennestään takaa.

5.7 Taukojen suunnittelu

Samanaikaiset tauot hankaloittavat työnjohtajien töiden tekoa ja asiakkaiden palvelua, mikä johtaa heikkoon asiakastyytyväisyyteen ja pitkiin jonotusaikoihin.

Uudella ryhmäjaolla on helppo paikata tauolla olevia työntekijöitä. Molemmat ryhmät hoitavat oman ryhmänsä tauotuksen. Esimerkiksi työnjohtajan lähtiessä tiskiltä tauolle tulee toinen työnjohtaja hallin puolelta paikkaamaan häntä tiskille. Tällöin työtehokkuus pysyy ja molempien huoltoryhmien prosessin kulku ei katkea missään vaiheessa.

Tarvittaessa, sairauspoissaolojen ja lomien aikana, toisen ryhmän työnjohtajat avustavat toista ryhmää. Kun on selkeät ryhmät ja ohjeistukset, niin ei tapahdu sitä, että useampi työnjohtaja on samanaikaisesti tauolla.

6 Asiakastyytyväisyyden nostaminen uudella huollon prosessilla

Huollon prosessin uudistuksella on tarkoitus parantaa asiakastyytyväisyyttä. Prosessin suurimmat asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ovat asiakkaiden henkilökohtainen palvelu, työn etenemistä tiedottaminen ja virheiden minimointi.

Uuteen huollon prosessiin tottumiseen ja käynnistämiseen saattaa kulua aikaa ja näin vaikutus asiakastyytyväisyyteen ei välttämättä ala heti näkymään. Kaikki edellä mainitut parannusehdotukset kuitenkin voivat potentiaalisesti vaikuttaa asiakastyytyväisyyden nousemiseen.

7 Yhteenveto ja päätelmät

Tämän insinööriyön tarkoituksena oli antaa kattava kuva henkilöautojen huollon prosessista ja kartoittaa prosessin ongelmakohdat. Työssä on käyty yksityiskohtaisesti läpi jokainen havaittu ongelmakohta ja siihen tarkoitettu korjaustoimenpide. Ongelmakohdat ovat korjaamon tiedossa, ja niille on jatkossa tarkoitus ottaa käyttöön korjaavat toimenpiteet. Ongelmakohdat on havaittu työskentelemällä työnjohtajana Volkswagen Center Espoossa vuoden ajan.

Huollon prosessin uudistusehdotuksista tärkein on huoltoryhmiin jako. Ryhmäjaolla saataisiin ajanvarausta tehostettua, minkä avulla voitaisiin parantaa mekaanikkojen tuloksia. Ryhmäjako helpottaisi myös työnjohtajien työtaakkaa sekä selventäisi töiden seuraamista. Työnjohtajat pystyisivät näin ollen tietoisina, mitä töille on tehty ja osaisivat informoida asiakkaita paremmin. Tämä johtaisi asiakastyytyväisyyden nousuun, sillä asiakkaiden ei tarvitsisi soitella ja kysellä autojensa perään. Myös saapumistarkastus ja jälkitarkastus olisivat tärkeitä uudistuksia. Saapumistarkastus kartoittaisi selvemmin asiakkaalle, mitä autolle olisi tarve tehdä. Jälkitarkastus taas ehkäisisi huolimattomuusvirheiden tapahtumista.

Insinööriyön uudistusehdotukset voidaan tulevaisuudessa ottaa käyttöön Volkswagen Center Espoon henkilöautojen huollon prosessissa. Työtä voidaan myös jatkaa perehtymällä tarkemmin korjaamon tehokkuuteen ja tarkastelemalla, miten huollon prosessin uudistus vaikuttaisi siihen.

Lähteet

- 1 VV-Auto. 2016. Jälleenmyynti. Verkkodokumentti. VV-Auto Group Oy <<http://www.vv-auto.fi/jalleenmyynti/huolto/Sivut/default.aspx>>. Luettu 14.3.2016
- 2 Huollon ydinprosessi n.d. Itseopiskeluohjelma. Huoltokoulutus. VV-Auto Group
- 3 Volkswagen Liikkumisturva. 2016. Verkkodokumentti. VV-Auto Group Oy <http://volkswagen.fi/vv-auto/vw5.nsf/html/rahoitusjahuolenpito_liikkumisturva?open&gclid=COOzxcISxssCFawy0wodAyADoA>. Luettu 14.3.2016
- 4 Laakkonen, Jani. 2013. Yleiskorjaamon tuottavuuden parantaminen. Opinnäyte-työ. Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu

